



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y  
calidad de servicio de ginecología del Hospital San  
Juan de Lurigancho 2016**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACÁDEMICO DE:**

**Magister en Gestión de Servicios de la Salud**

**AUTORA**

**Br. Clara Yovana Baldoceca Ortiz**

**ASESOR:**

**Dr. Noel Alcas Zapata**

**SECCIÓN:**

**Ciencias médicas**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Calidad de las prestaciones asistenciales**

**PERÚ - 2017**

Página del Jurado

.....  
Dr. Sebastián Sánchez Díaz  
Presidente

.....  
Dr. Giraldo Quispe Miguel  
Secretario

.....  
Dr. Noel Alcas Zapata  
Vocal

### **Dedicatoria**

A mi padre que desde el cielo me ilumina a darme fuerzas para desarrollarme profesionalmente

A mi familia con la que cuento cada día para seguir adelante.

A mi docente por verme crecer profesionalmente.

### **Agradecimiento**

Gracias a mis docentes por la calidad de enseñanza que me brindaron en esta etapa de mi vida.

Gracias a mi familia por apoyarme en todo momento.

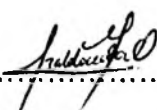
## Declaración Jurada

Yo, Clara Yovana Baldoceada Ortiz, estudiante del Programa Académico de Maestría en Gestión de servicios de Salud en la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 20596118, con la tesis titulada "La vigilancia de las Infecciones Intrahospitalaria y la calidad de Servicio de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho 2016" declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, diciembre del 2016.

Firma:.....

Br.Clara Yovana Baldoceada Ortiz

DNI: 20596118

## Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: La vigilancia de las Infecciones Intrahospitalaria y la calidad de Servicio de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho 2016 , en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Magister en Gestión Pública

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión de servicios de Salud en especial en los aspectos relacionados con nuestra labor a diario (La vigilancia de las Infecciones Intrahospitalaria, calidad de Servicio de ginecología, y particularmente en el hospital San Juan de Lurigancho).

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad.

En el primer capítulo se expone la introducción. En el segundo capítulo se presenta el marco metodológico. En el tercer capítulo se muestran los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto se precisan las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que hemos planteado, luego del análisis de los datos de las variables en estudio. Finalmente en el séptimo capítulo presentamos las referencias bibliográficas y anexos de la presente investigación.

La autora.

## Índice de contenido

<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	<b>Página</b>
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	19
1.3 Justificación	32
1.4 Problema	33
1.5 Hipótesis	35
1.6 Objetivos	37
<b>II. MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>38</b>
2.1 Variables	39
2.2 Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	43
2.4. Tipo de estudio	43
2.5. Diseño	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8 Métodos de Análisis de datos	51
2.9. Aspectos éticos	52
<b>III: RESULTADOS</b>	<b>53</b>
3.1. Descripción de resultados	54
3.2. Contrastación de hipótesis	62

<b>IV: DISCUSIÓN</b>	<b>70</b>
<b>V: CONCLUSIONES</b>	<b>74</b>
<b>VI: RECOMENDACIONES</b>	<b>76</b>
<b>VII: REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>78</b>



## Lista de Tablas

	Página
Tabla 1: Operacionalización de la variable vigilancia de las infecciones intrahospitalarias	41
Tabla 2: Operacionalización de la variable calidad de servicio	42
Tabla 3: Relación de jurados	49
Tabla 4: Interpretación del coeficiente de confiabilidad	49
Tabla 5: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio	50
Tabla 6: Resultado de análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias	50
Tabla 7: Niveles de la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias	54
Tabla 8: Niveles de la calidad de servicio	55
Tabla 9: Distribución de frecuencias entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la calidad de servicio	56
Tabla 10: Distribución de frecuencias entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y los elementos tangibles	57
Tabla 11: Distribución de frecuencias entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la fiabilidad	58
Tabla 12: Distribución de frecuencias entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la Capacidad de respuesta	59
Tabla 13: Distribución de frecuencias entre la Vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la seguridad	60
Tabla 14: Distribución de frecuencias entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la empatía	61
Tabla 15: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y calidad de Servicio	62
Tabla 16: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y los elementos tangibles	64
Tabla 17: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y la fiabilidad	65
Tabla 18: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y la Capacidad de respuesta	66

Tabla 19: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y la Seguridad	67
Tabla 20: Correlación de Spearman entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y la empatía	69

## Lista de figuras

	Página
Figura 1: Niveles de la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias	54
Figura 2: Niveles de la calidad de servicio	55
Figura 3: Niveles entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la calidad de servicio, según percepción de los pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.	56
Figura 4: Niveles entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y los elementos tangibles, según percepción de los pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho 2016	57
Figura 5: Niveles entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la fiabilidad, según percepción de los pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho 2016.	58
Figura 6: Niveles entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la Capacidad de respuesta	59
Figura 7: . Niveles entre la Vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la seguridad	60
Figura 8: Niveles entre la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la empatía	61

## Resumen

En la investigación titulada: la vigilancia de las infecciones intrahospitalarias y la calidad del servicio de Ginecología del hospital San Juan de Lurigancho 2016, el objetivo general de la investigación fue conocer la relación entre la Vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias con la Calidad de Servicio de Ginecología del hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

El tipo de investigación es observacional, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es descriptivo correlacional y el enfoque es cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 150 pacientes del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. La técnica que se utilizó es la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron dos cuestionarios aplicados a los pacientes. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el alfa de Crombach que salió muy alta en ambas variables: 0,875 para la variable vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y 0,927 en la calidad de servicio.

Con referencia al objetivo general: determinar la relación entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y calidad de Servicio de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho 2016, se concluye que existe relación directa y significativa entre la vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y la calidad de Servicio de Ginecología del Hospital San Juan de Lurigancho 2016. Lo que se demuestra con el estadístico de Spearman (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .610\*\*).

*Palabras Clave:* vigilancia de las Infecciones Intrahospitalarias y calidad de Servicio.

## Abstract

In the research entitled: monitoring of hospital infections and the quality of the Gynecology service of the San Juan de Lurigancho hospital in 2016, the general objective of the investigation was to know the relationship between the Surveillance of Intrahospital Infections and the Quality of Service of Gynecology Of the hospital San Juan de Lurigancho, 2016.

The type of research is observational, the level of research is descriptive and the research design is descriptive correlational and the approach is quantitative. The sample consisted of 150 patients from the Hospital San Juan de Lurigancho 2016. The technique used was the survey and the data collection instruments were two questionnaires applied to the patients. For the validity of the instruments the expert judgment was used and for the reliability of each instrument, Crombach's alpha was used, which was very high in both variables: 0.875 for the surveillance variable of Intrahospital and 0.927 for quality of service.

With reference to the general objective: to determine the relationship between the surveillance of Intrahospital Infections and the quality of Gynecology Service of the Hospital San Juan de Lurigancho 2016, it is concluded that there is a direct and significant relationship between the surveillance of Intrahospital Infections and the quality of Service Of Gynecology of Hospital San Juan de Lurigancho 2016. This is demonstrated by the Spearman statistic (bilateral = 0.000 <0.01; Rho = .610 \*\*).

*Key Words:* Surveillance of Intrahospital Infections and Quality of Service.